

**ANALISIS KUALITAS SISKEUDes TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA :  
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Penelitian pada Desa di Kabupaten Tegal)**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata II pada  
Program Studi Magister Akuntansi Sekolah PascaSarjana

**Oleh:**

**Nur Alfiani**

**W 100170024**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
FAKULTAS PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
TAHUN 2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS SISKEUDes TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA :  
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Penelitian pada Desa di Kabupaten Tegal)

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

NUR ALFIANI

W100170024

Telah diperiksa dan disetujui oleh

Dosen pembimbing I



Dr. Triyono, S.E., M.si

Dosen pembimbing II



Dr. Zulfikar, S.E., M.si

**Halaman Pengesahan**

**ANALISIS KUALITAS SISKEUDes TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA:  
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Penelitian pada Desa di Kabupaten Tegal)**

**Oleh:**

**NUR ALFIANI**

**W 100 170 024**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Magister Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Senin, 27 Juli 2020  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

**Dewan Penguji:**

**1. Dr. Triyono, M.Si  
(Ketua Dewan Penguji)**

(.....)

**2. Dr. Zulfikar, M.Si  
(Anggota 1 Dewan Penguji)**

(.....)

**3. Dra. Rina Trisnawati, AK.,M.Si,Ph.D.,CA  
(Anggota II Dewan Penguji)**

(.....)

**Mengetahui  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Direktur,**



**Prof.Dr.Bambang Sumardjoko,M.Pd.**

### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskha publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 15 Oktober 2020

Yang menyatakan,



Nur Alfiani

NIM. W 100170024

# **ANALISIS KUALITAS SISKEUDes TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA : PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Penelitian pada Desa di Kabupaten Tegal)**

## **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesuksesan implementasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDes) yang telah diimplementasikan di desa yang ada di Kabupaten Tegal. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna. Serta Variabel Intervening dalam penelitian ini adalah Persepsi Kemudahan Pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna system SISKEUDes yang berada di desa Kabupaten dengan jumlah 281 desa. Teknik pengambilan sample dengan menggunakan metoda confidence sampling. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 281 responden. Analisis data menggunakan SEM-PLS dengan menggunakan software Smart PLS 3.0. hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas system, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pengguna. Dan kualitas system, kualitas informasi, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna melalui persepsi kemudahan penggunaan.

**Kata kunci:** kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, SISKEUDes.

## **Abstract**

The purpose of this study is to determine the successful implementation of the Village Financial System (SISKEUDes) which has been implemented in villages in Tegal Regency. The independent variables in this study are System Quality, Information Quality and Service Quality. While the Dependent Variable in this study is User Satisfaction. As well as the Intervening Variable in this study is User Ease Perception. The population in this study were users of the SISKEUDes system in the village of the Regency with a total of 281 villages. The sampling technique uses the confidence sampling method. Data in this study were obtained by distributing questionnaires to 281 respondents. Data analysis using SEM-PLS using Smart PLS 3.0 software. The results showed that the quality of the system, the quality of information, and the quality of service affect the quality of users. And the quality of the system, the quality of information, service quality affect user satisfaction through the perspective of ease of use.

**Keyword:** system quality, information quality, service quality, perceived ease of use, user satisfaction, SISKEUDes

## **1. PENDAHULUAN**

Tugas pokok dari Pemerintah Desa dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa yaitu, berusaha mengatur, mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat, tentunya diperlukan pendapatan agar dapat tercapai tujuan dalam

pembangunan dan kesejahteraan desa. Pemerintah desa diharapkan lebih mandiri dalam mengelola pemerintahan dan pengelolaan sumber daya alam yang dimiliki, termasuk di dalamnya pengelolaan keuangan dan kekayaan milik desa.

Keuangan yang dimiliki desa berasal dari sumber pendapatan desa, yang meliputi pendapatan asli desa, bagi hasil pajak dan retribusi daerah, Alokasi Dana Desa (ADD), Dana Desa (DD), bantuan dari Pemerintah Propinsi, bantuan Pemerintah Kabupaten dan sumbangan pihak ketiga. Salah satu sumber pendapatan desa yang dapat berfungsi sebagai sumber kegiatan operasional desa serta untuk pemberdayaan masyarakat adalah Alokasi Dana Desa atau disebut juga dengan Dana ADD. Di dalam Permendagri Nomor 37 Tahun 2007 menerangkan bahwa Keuangan desa tersebut dikelola melalui kegiatan yang meliputi perencanaan, penganggaran, penatausahaan, pelaporan, pertanggungjawaban dan pengawasan keuangan desa yang dilakukan oleh Kepala Desa yang dibantu oleh Pelaksana Teknis Pengelolaan Keuangan Desa (PTPKD). Pada tahap perencanaan, Kepala Desa menyusun Rancangan Pembangunan jangka Menengah Desa (RPJMD) dan Rencana Kerja Pembangunan Desa (RKPDesa).

Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi, telah mengubah cara Pemerintah Daerah dalam pengelolaan system keuangan daerah untuk meningkatkan kualitas informasi akuntansi atau kualitas laporan keuangan. Dengan telah disahkannya UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa diberikan kesempatan yang besar untuk mengurus tata kelola pemerintahannya sendiri, termasuk pengelolaan keuangannya, serta melaksanakan pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat desa.

Untuk mengelola Keuangan Desa maka dibuatlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 113 Tahun 2014 yang mengatur tentang Pengelolaan Keuangan Desa, Desa diharapkan dapat mengelola Keuangan dengan baik dengan berlandaskan dengan Asas Pengelolaan Keuangan Desa yaitu, transparan, akuntabel, Partisipatif serta dilakukan dengan tertib dan disiplin anggaran.

Menurut Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Pengembangan Aplikasi Sistem Desa telah dipersiapkan sejak awal untuk mengantisipasi penerapan UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Persiapan ini selaras dengan adanya perhatian dari Komisi XI Dewan Perwakilan Rakyat RI dan Komisi Pemberantasan Korupsi. Launching aplikasi dilaksanakan pada tanggal 13 Juli 2015 merupakan jawaban atas pertanyaan pada Rapat Dengar Pendapat (RDP) Komisi XI tanggal 30 Maret 2015, yang menanyakan kepastian waktu untuk

penyelesaian aplikasi yang dibangun oleh BPKP, serta memenuhi rekomendasi KPK-RI untuk menyusun sistem keuangan desa bersama dengan Kementerian Dalam Negeri. Aplikasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) merupakan aplikasi yang dikembangkan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dalam rangka untuk meningkatkan kualitas tata kelola keuangan desa. Fitur-fitur yang ada dalam Aplikasi Pengelolaan Keuangan Desa dibuat sederhana sehingga dapat memudahkan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi SISKEUDES.

Dalam penerapan sebuah system aplikasi didesa, sangat tidak mudah. DeLone dan McLean 1992 melakukan penelitian mengenai kesuksesan implementasi suatu sistem informasi dengan mengembangkan suatu model yang mereka sebut dengan nama Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (*D&M IS Success Model*). peningkatan sebuah sistem menjadi sebuah sistem yang mempermudah pekerjaan user juga perlu dipertimbangkan untuk ditingkatkan. Penelitian ini mengadopsi komponen-komponen yang ada pada model DeLone and McLean yaitu *information quality*, *System quality*, *service quality*, untuk dijadikan model awal untuk mengukur sejauh mana kesuksesan implementasi aplikasi system keuangan desa di Kabupaten Tegal dalam mempermudah kinerja pegawai yang bekerja di Desa yang berada di Kabupaten Tegal dan faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan dan kegagalannya agar dapat dievaluasi untuk pengembangan dan perbaikan selanjutnya.

Untuk melengkapi model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti mengadopsi model penelitian dari TAM (*Techology Acceptance Model*). TAM merupakan teori yang mendasarkan pada *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikemukakan oleh Ajzen dan Fisbein (1980) Dalam Fatmawati Endang (2015). TRA memberikan informasi adanya reaksi serta persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) yang pada akhirnya akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Kemudahan (*ease*) bermakna tidak terdapat kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Untuk itu, persepsi mengenai kemudahan menggunakan ini merujuk pada keyakinan individu bahwa sistem TI yang akan digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar, pada saat digunakan. Apapun yang dirasa baik terhadap manfaat TI (*Perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan TI (*Perceived ease of use*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap penggunaan TI yang biasanya dibuktikan dengan rasa kepuasan oleh pengguna sistem, yang selanjutnya akan menentukan apakah orang berniat untuk menggunakan TI (*Intention*).

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Tan *et al* (2015) perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu perbedaan objek yang diteliti dan menambah model penelitian yaitu kolaborasi dengan model penelitian TAM. Pengkajian tersebut dilakukan karena melihat begitu krusialnya SISKEUDes dalam mengolah laporan kegiatan yang dilakukan pemerintahan desa dan masih banyaknya penelitian yang tidak konsisten mengenai DeLone and Mclean success model dan TAM dengan mereplikasi dari penelitian Budiman (2013) sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian sebagai berikut, “Analisis Kualitas SISKEUDes terhadap kepuasan pengguna : persepsi kemudahan pengguna sebagai variabel intervening”

## **2. METODE**

Penelitian ini didesain survey dengan responden semua desa yang ada di Kabupaten Tegal. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, menyebarkan kuisisioner kepada responden (pengguna sistem keuangan desa (SISKEUDes)). Populasi dari penelitian ini adalah Desa di lingkungan Kabupaten Tegal. Dalam melakukan penarikan sampel, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan desain pengambilan sampel menggunakan confidence sampling yaitu pengambilan sampel di dasaran pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian**

#### **Variabel independen**

Kualitas sistem merupakan kemampuan atau performa system dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan penggunaanya (De Lone dan McLean, 1992) Variabel ini diukur dengan skala interval lima point. Setiap pernyataan disediakan 4 (empat) alternatif jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Indikator variabel ini yaitu kehandalan, akurasi data, waktu respon dan *turnover* cepat, mudah digunakan, dan konektivitas antar bagian .

Kualitas informasi merupakan dukungan yang diberikan seorang atasan kepada bawahannya dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Variabel ini diukur dengan skala interval lima point. Setiap pernyataan disediakan 4 (empat) alternatif jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Indikator variabel ini yaitu keakuratan, tepat waktu, kegunaan informasi, mudah dipahami, kelengkapan.



Kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan dari organisasi untuk menunjang skill dan kompetensi para karyawannya. Variabel ini diukur dengan skala interval lima point. Setiap pernyataan disediakan 4 (empat) alternatif jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Indikator variabel ini layanan yang cepat (*responsiveness*), pengetahuan yang baik (*reliability*), sikap peduli (*emphaty*), memberi solusi atas permasalahan (*assurance*), dan dibekali perlengkapan yang memadai.

### **Variabel Dependen**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna SISKEUDes yang diukur dengan skala interval empat point. Setiap pernyataan disediakan 4 (empat) alternatif jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Indikator yang digunakan adalah kepuasan menyeluruh, kepuasan informasi, kesenangan, kepuasan komponen pendukung dan kegunaan DeLone & McLean (2003).

### **Variabel Intervening**

Persepsi kemudahan pengguna merupakan aplikasi yang dikeluarkan BPKP untuk membantu tata kelola desa agar lebih baik dalam pembuatan laporan keuangan. Variabel ini diukur dengan skala interval empat point. Setiap pernyataan disediakan 4 (empat) alternatif jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Indikator variabel ini yaitu mudah untuk dipelajari, dapat dikontrol, mudah dipahami, fleksibel dalam penggunaan dan mudah digunakan.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan pada saat adanya pertemuan pengguna SISKEUDes dibalaikota dalam acara update versi system terbaru di Kabupaten Tegal. Di Kabupaten Tegal terdapat 281 desa. Desa yang dijadikan objek dalam penelitian ini yaitu desa yang telah meggunakan system keuangan desan (SISKEUDes) dalam pembuatan laporan keuangannya. Data primer dikumpulkan dengan menyebarkan kuisisioner yang dibagikan kepada pengguna system dan diisi langsung oleh responden dengan pendampingan. Kuesiner yang terkumpul da dapat iolah hanya 218 kuesioner

Tabel 1. Jumlah Responden

No.	Kecamatan	Jumlah	No.	Kecamatan	Jumlah
1.	Adiwerna	21	10.	Lebaksiu	15
2.	Balapulang	20	11.	Margasari	13
3.	Bojong	17	12.	Pagerbarang	13

4.	Bumijawa	18	13.	Pangkajene	23
5.	Dukuhturi	18	14.	Slawi	10
6.	Dukuhwaru	10	15.	Suradadi	11
7.	Jatinegara	17	16.	Talang	19
8.	Kedung Banteng	10	17.	Tarub	20
9.	Kramat	20	18.	Warureja	12
<b>Total Responden</b>					<b>218</b>

Tabel 2  
*Path Coefficients*  
Pengujian Secara Langsung

<b>Korelasi</b>				<b>coefficients</b>	<b>P value</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Informasi Pengguna	Informasi	->	Kepuasan	0,101	0,004	Signifikan
Kualitas Informasi kemudahan pengguna	Informasi	->	persepsi	0,410	0,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan Pengguna	pelayanan	->	Kepuasan	0,810	0,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan kemudahan Pengguna	pelayanan	->	persepsi	-0,071	0,233	Tidak Signifikan
Kualitas Sistem ->Kepuasan Pengguna				-0,536	0,000	Signifikan
Kualitas Sistem -> Persepsi kemudahan Pengguna				0,695	0,000	Signifikan
Persepsi Kemudahan Penggunaan	Kemudahan Penggunaan	->	Kepuasan Pengguna	0,625	0,000	Signifikan

Sumber: Hasil Olah data dengan SmartPLS 3.0

Tabel 3  
*Indirect Effect*

<b>Variabel</b>				<b>Coefficient</b>	<b>p-value</b>	<b>Sig</b>
Kualitas Informasi Pengguna	informasi	->	Kepuasan	0,257	0,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan Pengguna	pelayanan	->	Kepuasan	-0,044	0,236	Tidak Signifikan
Kualitas system Pengguna	system	->	Kepuasan	0,435	0,000	Signifikan

Sumber: Hasil Olah data dengan SmartPLS 3.0

Tabel 4  
Uji Efek Mediasi

<b>Variabel</b>		<b>Langsung</b>	<b>Tidak langsung</b>	<b>Pengaruh total</b>
Kualitas Informasi Pengguna	informasi -> Kepuasan	0,101	0,257	0,357
Kualitas Pelayanan Pengguna	pelayanan -> Kepuasan	0,810	-0,044	0,765
Kualitas system Pengguna	system -> Kepuasan	-0,536	0,435	-0,101

Sumber: Hasil Olah data dengan SmartPLS 3.0

Berdasarkan tabel path coefficient pengujian secara langsung, bahwa nilai  $p\text{-value} < 0,05$  pada kualitas sistem terhadap kualitas pengguna yaitu 0,000 dan nilai korelasi koefisien menunjukkan hubungan yang negatif sebesar -0,536 bahwa H1 ditolak.

Dalam hal ini tidak sejalan dengan penelitian, Yustisia (2015) bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penelitian Andika (2016) bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tetapi sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jabal&Suryo (2012) menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam hal ini pengguna merasa kurang terbantu terhadap SISKEUDes karena mereka merasa masih adanya kesulitan dalam menggunakan sistem pada saat mengoperasikan sistem tersebut apalagi setiap tahun selalu terjadi adanya perubahan atau pembaharuan versi sistem. Hasil ini menggambarkan bahwa kualitas sistem belum memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan pada tabel path coefficient pengujian secara langsung, bahwa bahwa nilai  $p\text{-value} < 0,05$  pada kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna yaitu 0,004 dan nilai korelasi koefisien menunjukkan hubungan yang positif sebesar 0,101 bahwa H2 diterima. Dalam hal ini maka sesuai dengan hasil penelitian dari Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Serta sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nusantara, et al (2013) yang menyatakan keberhasilan sistem sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dari sistem tersebut. Namun berbeda dengan hasil penelitian dari Dony et al (2017) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pengguna. Hasil hipotesis ini menunjukkan bahwa karakteristik sistem yang mudah digunakan, User friendly, waktu akses yang cepat, mudah dipelajari dan terintegrasi dengan baik menjadi pendorong penggunaan sistem yang bersifat mandatori. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem informasi yang mempunyai karakteristik dapat diandalkan, mudah dipelajari dan digunakan, mempunyai waktu respon yang cepat, terintegrasi dengan sistem lain secara baik, dan memanfaatkan sumber daya secara efisien dan efektif menjadi pemicu bagi pengguna untuk menggunakan sistem tersebut. Dapat juga diartikan kualitas informasi merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi.

Berdasarkan pada tabel path coefficient pengujian secara langsung, bahwa bahwa nilai p-value  $< 0,05$  pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna yaitu 0,000 dan nilai korelasi koefisien menunjukkan hubungan yang positif sebesar 0,810 bahwa H3 diterima. Dalam hal ini maka sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jaafreh (2017), melakukan pengujian D & M Model dengan 194 responden dari 29 bank di Kingdom of Saudi Arabia (KSA) menunjukkan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan pada akhirnya mempunyai pengaruh terhadap net benefit. Dan didukung oleh Aliah (2015) menyatakan bahwa bahwa hasil penelitian menunjukkan model kesuksesan DeLone MacLin hanya tiga variabel yang didukung yaitu kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas sistem. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Djuhono et al (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menentukan kepuasan pengguna, sehingga dalam pengembangan sebuah sistem informasi harus mempertimbangkan aspek penyediaan layanan setelah sistem informasi diimplementasikan.

Berdasarkan pada tabel path coefficient pengujian secara langsung, bahwa bahwa nilai p-value  $< 0,05$  pada persepsi kemudahan pengguna terhadap kepuasan pengguna yaitu 0,000 dan nilai korelasi koefisien menunjukkan hubungan yang positif sebesar 0,625 bahwa H4 diterima. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh radityo dan zulaikha (2007) menyatakan pengguna sistem informasi cenderung tidak mendukung model kesuksesan system de lone and mc line. Sedangkan menurut yanti, surd an henri nugroho (2018) menyatakan persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dony et al (2017) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna serta menurut penelitian Istiarni (2014) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh langsung terhadap sikap pengguna. Hasil hipotesis ini menjelaskan bahwa semakin pengguna sistem merasa bahwa dalam menjalankan atau menggunakan sistem tersebut merasa mudah dan membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya maka pengguna tersebut akan merasa puas atau sangat terbantu dengan adanya perubahan dari manual menjadi sistematis.

Variabel Kualitas Sistem dengan melihat nilai tabel coefficient jalur langsung menyatakan bahwa kualitas sistem secara langsung signifikan terhadap kepuasan pengguna dan estimasi tidak langsung dengan triangle coefficient jalur dari variabel independen ke inventing

dan intervening ke dependen hasilnya signifikan. Tetapi, dilihat dari coefficient jalur terjadi perubahan kenaikan dari -0,536 menjadi 0,435. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan pengguna mampu mediasi terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dapat diputuskan bahwa  $H_5$  diterima. Hasil penelitian ini bertentangan dengan Safaruddin (2010) yang mengungkapkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem informasi yang ada maka semakin sering digunakan karena pengguna merasakan adanya kemudahan penggunaan dan kegunaan dalam sistem tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Tan dkk (2015) menyatakan bahwa kualitas system berpengaruh terhadap kepuasan pengguna melalui persepsi kemudahan pengguna. Semakin baik kualitas system akan memberikan kemudahan kepada para pengguna dan akan berdampak pada penggunaan yang berulang pula. Semakin baiknya suatu system maka akan semakin tinggi pula kepuasan dari pengguna.

Variabel Kualitas informasi dengan melihat nilai tabel coefficient jalur langsung menyatakan bahwa kualitas informasi secara langsung signifikan terhadap kepuasan pengguna dan estimasi tidak langsung dengan triangle coefficient jalur dari variabel independen ke inventing dan intervening ke dependen hasilnya signifikan. Tetapi, dilihat dari coefficient jalur terjadi perubahan kenaikan dari 0,101 menjadi 0,257. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan pengguna mampu mediasi terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dapat diputuskan bahwa  $H_6$  diterima bentuk mediasi. Hasil penelitian yang diperoleh DeLone dan McLean (1992), McKinney et al., (2002), Rai et al., (2002), McGill et al., (2003), Almutairi dan Subramanian (2005), serta Livari (2005) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean, 1992). Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Menurut Alfian (2016) semakin tinggi kualitas software akuntansi yang digunakan, akan meningkatkan kepuasan pemakai menurut persepsi penggunanya. Karena semakin baik informasi yang dihasilkan dari software tersebut maka akan menimbulkan persepsi kemudahan bagi para pengguna yang berdampak kepuasan untuk menggunakan software tersebut.

Variabel Kualitas pelayanan dengan melihat nilai tabel coefficient jalur langsung menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara langsung tidak signifikan terhadap kepuasan

pengguna dan estimasi tidak langsung dengan triangle coefficient jalur dari variabel independen ke inventing dan intervening ke dependen hasilnya tidak signifikan. Sehingga dapat diputuskan  $H_7$  ditolak, bahwa variabel persepsi kemudahan pengguna tidak dapat memediasi antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pengguna. Persepsi Kemudahan Penggunaan secara statistik mengintervening hubungan antara sistem pajak online dan kualitas pelayanan pajak dengan signifikan (Mustapha et al., 2015). Dan penelitian ini juga didukung dengan Dahlia dan Meida (2017) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara bersama-sama oleh kualitas system, kualitas pelayanan, kualitas informasi dan sisanya variabel lain. Sedangkan menurut Erfan (2018) menyatakan bahwa persepsi kemudahan pengguna tidak dapat mengintervening dengan baik antar kualitas pelayanan dengan individual impact. Penelitian yang dilakukan oleh Noviyanti (2015) juga menyatakan bahwa persepsi kegunaan tidak dapat memediasi kepuasan pengguna. Layanan dalam system SISKEUDes dirasa para pegawai kurang belum mampu membantu kinerja para pegawai dengan baik, karna fitur-fitur yang ada tidak sesuai dengan keadaan aktifitas sebenarnya. Sehingga para pengguna terkadang masih merasa kesulitan dalam menyesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya.

#### **4. PENUTUP**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas system berpengaruh negative signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan pengaruh nilai coefficient  $-0,536$ , Sedangkan kualitas informasi, kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan dibuktikannya nilai  $p\text{-value} < 0,05$ . Dengan pengaruh nilai coefficient dari kualitas informasi  $0,101$  dan nilai coefficient kualitas pelayanan sebesar  $0,810$ . Sedangkan untuk variabel persepsi kemudahan pengguna berhasil memediasi hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, tetapi tidak dapat memediasi pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. hasil tersebut dapat dilihatnya nilai coefficient pengaruh tidak langsung dan pengaruh langsung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Allahverdi, Metin. 2011. A General Model of Accounting Information Systems.
- Alwi, Hasan, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Antong. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pemakai dan Dampak Individu: Perspektif Model Kesuksesan DeLone & Mclean. ISSN Vol. 3
- Asnawi, NF. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem. Jurnal Lentera ICT VOL. 2
- Boban & Susak. 2015. Accounting Information Systems and their use in Regional and Local Governments sector: Quality, Efficiency, Security and Control procedures as (present) Challenges. MIPRO 2015, 25-29
- Budi & Habibul. 2017. Analisis of Success Factors In the Implementation of ERP System in Research Institute. ISSN
- Budiman & Ara. 2013. Pendekatan Technology Acceptance Model Dalam Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah. Jurnal WRA VOL. 1
- Davis et al. 1989. User Acceptance of Computer Technology A Comparison of Two Theoretical Models. Management Science vol. 35
- Dillon & Kruck. 2006. Identifying Employer Needs from Accounting Information Systems Programs. Journal of Information Systems Education, Vol. 19(4)
- Fatmawati, Endang. 2015. Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. Jurnal Iqro volum 09
- Ghozali, Imam, 2011, Semarang: badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hamrul dkk. 2013. Analisis Perbandingan Model TAM dan UTAUT dalam mengukur Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Akademik. Seminar Nasional Informatika
- Jogiyanto, H.M., 1997, *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, Yogyakarta: BPFE.
- Jogiyanto. 2007a. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Jogiyanto. 2007b. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Laksono, Hari. 2017. Evaluasi Kesuksesan SIMDA BMD pada Pemerintah Kabupaten Menggunakan Kombinasi DeLone Mclean dan TAM. Jurnal tata kelola dan akuntabilitas keuangan negara

- Manchanda, Anu. 2014. An Emperical Application of DeLone and Mclean Model In Evaluating Decision Support System In the Banking Sector of Oman. ISSN
- Mulyasa, E., 2004, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyasa, E., 2005, *Implementasi Kurikulum 2004 Panduan Pembelajaran KBK*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Nugraha dkk. 2018. Analisis Sistem Informasi Akademik Menggunakan Domain Delivery and Support COBIT 5 Pada SMKN 4 Yogyakarta. Jurnal ilmiah d'computare vol 8
- Nusantara et al. 2018. Combining Two Model of Successful Information System Measurement. ISSN
- Permendagri No. 37 Tahun 2007 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Desa
- Permendagri No. 113 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Desa
- Puron-Cid, Gabriel. 2015. Information Technology Strategy and Management Curricula in Public Administration Education in Latin America. Journal of Public Affairs Education
- Rana et al. 2015. Examining the Success of the Online Public Grievance Redressal System: an Extention of the IS Success Model
- Reyes et al. 2013. Key Factors and Processes For Digital Government Success. Information Polity 18(2013) 101–105
- Rompas, Sony PI. 2014. Efektifitas Pelaksanaan Tugas Pemerintah Desa Dalam Pembangunan di Kecamatan Modayag Barat Kabupaten Bolang Mongondow Timur
- Soleh et al. 2014. The Effect of Service Quality, Price and Trust to Customer Satisfaction User of Transportation Service Online Ojek
- Sugiyono, 2008, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Susilo dkk. 2013. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Promosi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Di Hotel Amanda Hills Bandung
- Tan dkk. 2015. Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & Mclean pada Sektor Publik. ISSN
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa



Venkatesh,V.2000.Determinants of Perceived Ease of Use:Integrating Control, Intrinsic Motivation and Emotion Into The Technology Acceptence Model.Information System Research vol 11

[www.bpkp.go.id](http://www.bpkp.go.id)

Yuliana dkk.2016. Analisis kesuksesan system informasi perhotelan dengan pendekatan model Delone dan Mclean (Studi pada Karyawan Hotel Aria Gajayana Malang).Jurnal administrasi bisnis vo.34 No.1